

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perbankan saat ini sangat berperan dalam kemajuan negara dan kemakmuran masyarakat. Perbankan di Indonesia pesat sekali perkembangannya, kapasitas perbankan sangat dibutuhkan dalam menunjang perekonomian. Berbagai layanan perbankan ditawarkan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Mulai dari perbankan konvensional sampai syariah.

Perbankan konvensional sudah berkembang terlebih dahulu. Seiring berjalannya waktu perbankan-perbankan bermunculan dalam bentuk syariah seperti, Bank Umum Berprinsip Syariah, Bank Perkreditan Rakyat Berprinsip Syariah, Baitul Maal Wat Tamwil, Penggadaian Berprinsip Syariah, dan lain-lain.

Sumberdaya perbankan harus dikerahkan secara maksimal untuk mendukung keberhasilan visi dan misi perbankan. Pelayanan serta sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam mengelola pertumbuhan perbankan tersebut. Manajemen harus berupaya menyiapkan, menyempurnakan ataupun mempersiapkan strategi-strategi baru yang menjadikan perusahaan mampu bertahan dan berkembang dalam persaingan tingkat dunia. Oleh karena itu perusahaan dalam hal ini manajemen harus mengkaji ulang prinsip-prinsip yang selama ini digunakan agar dapat

bertahan dan bertumbuh dalam persaingan yang semakin ketat untuk dapat menghasilkan produk dan jasa bagi masyarakat.

Dalam manajemen tradisional, sistem pengukuran kinerja hanya ditekankan pada aspek keuangan karena ukuran keuangan ini mudah dilakukan. Kinerja personal hanya diukur berkaitan dengan keuangannya saja. Menghadapi era globalisasi saat ini, perusahaan tidak akan berkembang apabila hanya menggunakan pengukuran kinerja dengan pengukuran keuangannya saja. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan pengukuran kinerja manajemen dari aspek non keuangan, selain aspek keuangan yang selama ini diterapkan dalam manajemen. Adapun penilaian kinerja dilihat dari aspek peningkatan kepercayaan konsumen terhadap pelayanan jasa perusahaan, kedekatan hubungan kemitraan dengan konsumen dan juga proses bisnis internal yang digunakan untuk melayani konsumen, peningkatan kompetensi dan komitmen karyawan.

Didunia kerja masa kini dan akan datang telah mengalami perubahan. Peran SDM kini menjadi sangat berpengaruh, Oleh sebab itu nilai (*value*) baru yang sesuai dengan tuntutan lingkungan organisasi perlu diperkenalkan dan disosialisasikan kepada semua individu di dalam organisasi.

Perbankan merupakan ranah gerak yang sangat memerlukan SDM yang terbaik, dari segi kualitas maupun kuantitas. Untuk mengetahui hal tersebut dilakukan analisa dengan *Human Resources Scorecard* (HRSC), penelitian dilakukan pada sistem pelayanan dimana efektifitas kinerjanya sangat berpengaruh. HRSC adalah suatu sistem pengukuran sumber daya manusia

yang mengaitkan orang-strategi-kinerja untuk menghasilkan perusahaan yang unggul. HRSC menjabarkan visi, misi, strategi menjadi aksi *Human Resources* yang dapat diukur kontribusinya. Sebelum menganalisa menggunakan HRSC harus mengidentifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) menjadi tolak ukur dalam pengukuran kinerja perusahaan sedangkan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) membantu dalam menentukan prioritas kontribusi kriteria-kriteria yang ada. Analisa HRSC diharapkan mampu memberikan gambaran untuk melakukan perbaikan kinerja di dunia perbankan, khususnya pada Baitul Maal WaT Tamwil "Rama" Salatiga.

## 1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas. Maka dapat disusun perumusan sebagai berikut:

1. Apa tujuan strategis dari ke 4 perspektif *Human Resources Scorecard*?
2. Bagaimana kinerja Sumber manusia Manusia ( SDM ) diperbankan?
3. Apa yang harus dilakukan terhadap hasil kinerja yang sudah dicapai ?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar dalam penyusunan TA ini tidak melebar, maka perlu diberikan batasan-batasan masalah. Adapun batasan-batasan masalah yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Baitul Maal Wat Tamwil "RAMA" Salatiga.
2. Pengukuran menggunakan konsep *Human Resources Scorecard* dalam

penilaian kinerja karyawan.

3. Pengambilan data dilakukan di unit kinerja bagian informasi dan pelayanan Baitul Maal Wal Tamwil “RAMA” Salatiga.
4. Pengambilan data menggunakan data tahun 2009 dan tahun 2010.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan tujuan strategis dari ke 4 perspektif *Human Resources Scorecard* (HRSC).
2. Mendapatkan ukuran tingkat pencapaian kinerja sumber daya manusia perusahaan dengan metode *Human Resources Scorecard*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak Perbankan
  - a. Memberikan informasi sebagai upaya peningkatan kualitas dimasa yang akan datang.
  - b. Dapat menjadi pertimbangan mengambil kebijakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan serta karyawan.
2. Bagi pihak Peneliti

Peneliti dapat menerapkan dan membandingkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliah terhadap lingkungan kerja, terutama mengaplikasikan

disiplin ilmu yang dimiliki. Terutama metode *Human Resources scorecard*.

### 3. Bagi pihak lain

Dapat memberi kontribusi positif dan juga dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian dalam bidang yang sama maupun tidak.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, diberikan uraian perbab yang berurutan guna mempermudah dalam pembahasan dan juga menganalisis sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan pengantar permasalahan yang dibahas, seperti latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, penulisan laporan.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Merupakan penjelasan secara terperinci mengenai teori-teori yang dipergunakan sebagai landasan untuk memecahkan masalah. Memberikan penjelasan secara garis besar, metode yang digunakan oleh peneliti sebagai alat untuk memecahkan masalah ataupun menganalisa dalam penelitian.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Membahas mengenai kerangka dalam memecahkan suatu masalah serta menjelaskan secara garis besar bagaimana langkah-langkah

pemecahan masalah dengan menggunakan metode *Human Resources Scorecard* (HRSC), cara pengumpulan data, dan pengolahan data.

#### **BAB IV: PENGUMPULAN, PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA**

Berisi tentang pembahasan terhadap data-data yang didapat dalam penelitian yang menggunakan teori yang menjadi landasan, juga diuraikan cara-cara pemecahan masalah dan penyusunan suatu penyelesaian dalam pengumpulan dan pengolahan data. Analisis data berisi analisis dan pembahasan secara keseluruhan atas data-data yang telah dikumpulkan, baik pembahasan alternatif yang dikembangkan maupun informasi yang dapat mendukung pengambilan keputusan.

#### **BAB V : PENUTUP**

Merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan yang diperoleh dari analisis pemecahan masalah maupun hasil pengumpulan data yang isinya sesuai dengan tujuan awal penelitian, serta saran-saran perbaikan ataupun juga anjuran yang berguna dan dapat diterapkan dalam dunia usaha perbankan.